



## Ordonnance de télécom CRTC 2022-37

Version PDF

Ottawa, le 17 février 2022

*Numéros de dossier : 1011-NOC2020-0081 et 4754-639*

### **Demande d'attribution de frais concernant la participation de l'Union des consommateurs à l'instance ayant mené à la décision de télécom et de radiodiffusion 2022-28**

#### **Demande**

1. Dans une lettre datée du 14 août 2020, l'Union des consommateurs (Union) a présenté une demande d'attribution de frais pour sa participation à l'instance ayant mené à la décision de télécom et de radiodiffusion 2022-28 (instance). Dans le cadre de cette instance, le Conseil a examiné i) s'il est nécessaire que les Canadiens ou certains groupes de Canadiens continuent de recevoir des factures papier; ii) si l'intervention du Conseil est appropriée et justifiée en ce qui concerne les pratiques de facturation papier des fournisseurs de services de communication<sup>1</sup>; iii) quelles mesures, le cas échéant, le Conseil devrait imposer en ce qui concerne les pratiques de facturation papier si l'intervention du Conseil est appropriée et justifiée; et iv) comment et à qui toute nouvelle obligation devrait s'appliquer.
2. Le Conseil n'a reçu aucune intervention en réponse à la demande d'attribution de frais de l'Union.
3. L'Union a indiqué qu'elle avait satisfait aux critères d'attribution de frais énoncés à l'article 68 des *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (Règles de procédure)*, car elle représentait un groupe ou une catégorie d'abonnés pour qui le dénouement de l'instance revêtait un intérêt, elle avait aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées et elle avait participé à l'instance de manière responsable.
4. Plus particulièrement, l'Union a fait valoir qu'elle représentait les intérêts et les droits des consommateurs, en particulier des ménages à revenus modestes. Elle a indiqué qu'elle représentait des consommateurs pour qui le dénouement de l'instance revêtait un intérêt particulier, étant donné que de nombreux consommateurs québécois ont besoin d'une facture papier parce qu'ils n'ont peut-être pas accès à Internet à la maison ou ne sont peut-être pas à l'aise avec l'utilisation d'un ordinateur ou l'accès à leurs comptes en ligne.
5. En ce qui concerne le groupe d'abonnés qu'elle représentait, l'Union a indiqué qu'elle est composée de 14 groupes de défense des droits des consommateurs, dont la majorité se

---

<sup>1</sup> Les fournisseurs de services de communication comprennent les fournisseurs de services de télécommunication et les entreprises de distribution de radiodiffusion.

trouve au Québec<sup>2</sup>. L'Union a fait valoir que sa structure lui permet de maintenir une vision large des problèmes des consommateurs tout en développant une expertise particulière dans certains domaines, notamment par ses recherches sur les nouveaux enjeux auxquels les consommateurs font face. En particulier, elle a indiqué que sa représentation des intérêts des consommateurs est façonnée par son travail sur le terrain et la création d'associations membres dans les collectivités où elle représente des consommateurs.

6. L'Union a fait valoir qu'elle avait aidé le Conseil à mieux comprendre les questions examinées dans le cadre de l'instance en réalisant un sondage sur l'émission de factures papier et en compilant des recherches pertinentes sur la question de la facturation papier. L'Union a également fait valoir qu'elle avait participé à l'instance de manière responsable en agissant conformément aux *Règles de procédure*.
7. L'Union a demandé au Conseil de fixer ses frais à 6 345,00 \$, soit ses honoraires d'analystes internes. Elle a fait valoir que la majorité de ses observations portaient sur des questions relatives aux télécommunications et a donc déposé un mémoire de frais relatifs à ces questions.
8. En ce qui concerne les honoraires de ses analystes, l'Union a réclamé un total de 13,5 jours au taux quotidien de 470,00 \$ pour deux analystes internes (pour un total de 6 345,00 \$).
9. L'Union a indiqué que les intimés appropriés à sa demande d'attribution de frais sont tous les fournisseurs de services de télécommunication qui ont participé à l'instance.

### **Résultats de l'analyse du Conseil**

10. Les critères d'attribution de frais sont énoncés à l'article 68 des *Règles de procédure*, qui prévoit :
  68. Le Conseil décide d'attribuer des frais définitifs et fixe le pourcentage maximal de ceux-ci en se fondant sur les critères suivants :
    - a) le fait que le dénouement de l'instance revêtait un intérêt pour le demandeur ou pour le groupe ou la catégorie d'abonnés qu'il représentait;
    - b) la mesure dans laquelle le demandeur a aidé le Conseil à mieux comprendre les questions qui ont été examinées;
    - c) le fait que le demandeur a participé à l'instance de manière responsable.
11. Dans le bulletin d'information de télécom 2016-188, le Conseil a donné des directives sur la manière dont un demandeur peut démontrer qu'il répond au premier critère en ce qui a trait à la représentation d'abonnés intéressés. Dans le cas présent, l'Union a démontré qu'elle satisfait à cette exigence. L'Union a indiqué qu'elle représentait les intérêts des

---

<sup>2</sup> Ces groupes comprennent l'Association coopérative d'économie familiale dans 10 régions, l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction, le Centre d'éducation financière EBO, le Centre d'intervention budgétaire et social de la Mauricie et le Service d'aide au consommateur de la Mauricie.

consommateurs, en particulier des ménages à revenus modestes, et a identifié ses organisations membres. En outre, elle a décrit de quelle façon elle a déterminé que les positions qu'elle a présentées au Conseil reflétaient les intérêts des membres qu'elle prétendait représenter.

12. L'Union a également satisfait aux autres critères par sa participation à l'instance. En particulier, sa contribution était bien ciblée et elle a fourni plusieurs raisons pour lesquelles l'Union estime que la facturation papier est nécessaire pour répondre aux besoins des consommateurs. Ces observations étaient étayées par des statistiques et le point de vue de consommateurs. L'Union avait également participé à l'instance de manière responsable.
13. Par conséquent, le Conseil conclut que l'Union satisfait aux critères d'attribution de frais énoncés à l'article 68 des *Règles de procédure*.
14. Les taux réclamés au titre des honoraires d'analystes internes sont conformes aux taux établis dans les Lignes directrices pour l'évaluation des demandes d'attribution de frais, telles qu'elles sont énoncées dans la politique réglementaire de télécom 2010-963. Le Conseil conclut que le montant total réclamé par l'Union correspond à des dépenses nécessaires et raisonnables et qu'il y a lieu de l'attribuer.
15. Le Conseil accepte les observations de l'Union puisqu'elles concernent la répartition des frais entre les questions relatives aux télécommunications et celles concernant la radiodiffusion. Par conséquent, le Conseil détermine que l'Union a droit à la totalité des frais liés à sa participation à l'instance.
16. Il convient dans le cas présent de sauter l'étape de la taxation et de fixer le montant des frais attribués, conformément à la démarche simplifiée établie dans l'avis public de télécom 2002-5.
17. Le Conseil détermine généralement que les intimés appropriés à une attribution de frais sont les parties qui sont particulièrement visées par le dénouement d'une instance et qui y ont participé activement. À cet égard, il estime que les parties suivantes étaient particulièrement visées par le dénouement de l'instance, qu'elles y avaient participé activement et qu'elles sont, par conséquent, les intimés appropriés dans le cas de la demande d'attribution de frais déposée par l'Union : Bell Canada; Bragg Communications Inc., exerçant ses activités sous le nom d'Eastlink; Distributel Communications Limited; Québecor Média inc., au nom de Vidéotron ltée; Rogers Communications Canada Inc. (RCCI); Saskatchewan Telecommunications; Shaw Communications Inc.<sup>3</sup>; TekSavvy Solutions Inc.; TELUS Communications Inc. (TCI); et Xplornet Communications Inc.
18. Le Conseil estime que, conformément à sa pratique, il est approprié de répartir la responsabilité du paiement des frais entre les intimés en fonction de leurs revenus

---

<sup>3</sup> Shaw Communications Inc. est intervenue au nom de Freedom Mobile Inc.; Shaw Cablesystems G.P.; Shaw Cablesystems Limited; Shaw Cablesystems (VCI) Limited; et Star Choice Television Network Incorporated.

d'exploitation provenant d'activités de télécommunication (RET)<sup>4</sup>, critère qu'il utilise pour déterminer la prépondérance et l'intérêt relatifs des parties à l'instance.

19. Comme établi dans l'ordonnance de télécom 2015-160, le Conseil a précédemment estimé que, dans les situations où il y a plusieurs intimés, 1 000 \$ devrait être le montant minimal à payer par un intimé étant donné le fardeau administratif que l'attribution de petits montants impose autant au demandeur qu'aux intimés.
20. Par conséquent, le Conseil conclut que la responsabilité du paiement des frais devrait être répartie comme suit<sup>5</sup> :

<b>Entreprise</b>	<b>Proportion</b>	<b>Montant</b>
RCCI	36,34 %	2 305,62 \$
TCI	36,12 %	2 291,88 \$
Bell Canada	27,54 %	1 747,50 \$

### **Instructions de 2019**

21. Le gouverneur en conseil a émis des instructions dans lesquelles il a ordonné au Conseil d'examiner comment ses décisions peuvent promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation (Instructions de 2019)<sup>6</sup>. Le Conseil estime que l'attribution de frais dans le cadre de la présente instance est conforme au sous-alinéa 1a)(iv) des Instructions de 2019.
22. En favorisant la participation d'un groupe représentant les intérêts des consommateurs, la présente ordonnance contribue à renforcer et à protéger les droits des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs de services de télécommunication. Étant donné que les groupes de défense des droits des consommateurs nécessitent souvent de l'aide financière pour participer de manière efficace aux instances du Conseil, ce dernier estime que sa pratique d'attribuer des frais, telle qu'exercée dans la présente instance, permet à de tels groupes de présenter leurs points de vue sur la façon dont les intérêts des consommateurs peuvent être affectés par le dénouement des

---

<sup>4</sup> Les RET correspondent aux recettes des télécommunications canadiennes provenant des services locaux et d'accès, de l'interurbain, de la transmission de données, des liaisons spécialisées, d'Internet et du sans-fil.

<sup>5</sup> Dans la présente ordonnance, le Conseil a utilisé les RET des intimés déclarés dans leurs plus récents états financiers vérifiés disponibles à la date de fermeture du dossier.

<sup>6</sup> *Décret donnant au CRTC des instructions relativement à la mise en œuvre de la politique canadienne de télécommunication pour promouvoir la concurrence, l'abordabilité, les intérêts des consommateurs et l'innovation*, DORS/2019-227, 17 juin 2019

instances. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil estime que sa décision d'attribuer des frais à l'Union promeut les intérêts des consommateurs.

### **Directives relatives aux frais**

23. Le Conseil **approuve** la demande d'attribution de frais présentée par l'Union pour sa participation à l'instance.
24. Conformément au paragraphe 56(1) de la *Loi sur les télécommunications*, le Conseil fixe à 6 345,00 \$ les frais devant être versés à l'Union.
25. Le Conseil **ordonne** à RCCI, à TCI et à Bell Canada de payer immédiatement à l'Union le montant des frais attribués dans les proportions indiquées au paragraphe 20.

Secrétaire général

### **Documents connexes**

- *Quand et comment les fournisseurs de services de communication doivent fournir des factures papier*, Décision de télécom et de radiodiffusion CRTC 2022-28, 10 février 2022
- *Directives à l'intention des demandeurs d'attribution de frais concernant la représentation d'un groupe ou d'une catégorie d'abonnés*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2016-188, 17 mai 2016
- *Demande d'attribution de frais concernant la participation de l'Ontario Video Relay Service Committee à l'instance amorcée par l'avis de consultation de télécom 2014-188*, Ordonnance de télécom CRTC 2015-160, 23 avril 2015
- *Révision des pratiques et des procédures du CRTC en matière d'attribution de frais*, Politique réglementaire de télécom CRTC 2010-963, 23 décembre 2010
- *Nouvelle procédure d'adjudication de frais en télécommunications*, Avis public de télécom CRTC 2002-5, 7 novembre 2002